

# モニタリング結果報告書 (令和4年度)

## 1. 施設概要

施設名	ビジターセンター（秦野ビジターセンター及び西丹沢ビジターセンター）		
所在地	○秦野ビジターセンター 秦野市堀山下1513番地 ○西丹沢ビジターセンター 足柄上郡山北町中川867番地		
サイトURL	http://www.kanagawa-park.or.jp/tanzawavc/		
根拠条例	神奈川県立のビジターセンター条例		
設置目的(設置時期)	県民に丹沢大山国定公園及び神奈川県立丹沢大山自然公園の地形、動物、植物、歴史等の学習の場並びに適正で安全な自然とのふれあい等に係る情報を提供し、もって県民の自然環境への理解に資するための施設として設置（平成29年4月1日施行）		
指定管理者名	公益財団法人神奈川県公園協会		
指定期間	R2.4.1～R7.3.31 (2020年) (2025年)	施設所管課 (事務所)	自然環境保全課 (自然環境保全センター)

## 2. 総合的な評価

総合的な評価の理由と今後の対応
<p>※新型コロナウイルス感染症や原油価格高騰が3項目評価（利用状況、利用者満足度、収支状況）に与えた影響及び対応状況も含めて「総合的な評価の理由と今後の対応」を記載。</p> <p>利用者の利用状況はB評価、満足度はS評価、収支状況はA評価となったため、3項目評価はA評価とした。 新型コロナウイルス感染症対策を行いながらできる事業を再開していくという難しい状況下ではあったが、そのような中でも予算の範囲内で適正な管理運営が行われており、特に、丁寧な対応や適切な情報提供により、利用者満足度調査においても「満足」「どちらかといえば満足」が99.5%でS評価となるなど、良好な運営状況であった。 利用者数に関しては、昨年度より増加しており、コロナ禍前とほぼ同水準まで回復している。コロナ禍が完全に終わったわけではないことが目標に届かなかった原因と考えられるため、引き続きアフターコロナを見据えてイベントを工夫して開催し、少しずつ利用者数を増やしていただきたい。 今後も、引き続き適正な管理運営を行っていくとともに、これまでに構築した地域との協力体制等を活用し、更なる情報収集、情報発信に努めていただきたい。</p>
<p>&lt;各項目の詳細説明&gt;</p> <p>◆管理運営等の状況 事業計画に基づいて管理運営を実施した。また、丹沢の自然や歴史などについて、利用者の関心や知識に応じた理解を深めることができるような館内展示や解説等、事故防止等安全管理の取組等を実施した。 利用者の自然への関心度等に合わせた段階別プログラムや団体を対象としたレクチャーは、新型コロナウイルス感染症の影響で令和3年度まで大部分を中止していたが、令和4年度よりコロナ対策を講じたうえで実施し、段階別プログラムは約1,050人、団体を対象としたレクチャーは約1,200人の参加があった。（前年度段階別プログラム：約130人、団体対象レクチャー：約350人）</p> <p>◆利用状況 年間利用者数は対前年度比118.1%、目標達成率99.9%であり、B評価となった。評価自体はB評価ではあるものの、新型コロナウイルス感染症の影響が一番大きかった令和2年度からは確実に利用者が増加してきており、新型コロナウイルス感染症の影響を考慮していない提案当初に定めた目標値とほぼ同じ水準まで利用者が戻ってきている状況であり、よい状況であると考えられる。引き続き利用者増加を目指し、次年度は目標値を超えられるよう、努力していただきたい。</p> <p>◆利用者の満足度 利用者満足度調査を上半期(8月)、下半期(11月)の1回ずつ行った。「どちらかといえば不満」「不満」の回答は1件のみで、「上位二段階の評価」が99.5%のためS評価となった。利用者丁寧に丁寧な対応を行っていると言える。</p>

<p>◆収支状況 新型コロナウイルス感染症対策として消毒液等の消耗品が多く必要となったほか、光熱水費の高騰による影響や修繕費が多くかかったものの、指定管理料の範囲内での執行となっており、収支比率は100.03%のためA評価となった。</p> <p>◆苦情・要望等 適切な受付対応等を行ったことにより、苦情・要望等はなかった。</p> <p>◆事故・不祥事等 適切な施設運営と維持管理により、事故・不祥事等はなかった。</p> <p>◆労働環境の確保に係る取組状況 県による監査、労働基準監督署からの指摘事項はなかった。</p> <p>◆その他 特になし</p>
--

### 3. 3項目評価の結果

3項目評価	利用状況	利用者の満足度	収支状況	3項目評価とは、3つの項目（利用状況、利用者の満足度、収支状況）の評価結果をもとに行う評価をいう。  S：極めて良好 A：良好 B：一部改善が必要 C：抜本的な改善が必要
	(項目6参照)	(項目7参照)	(項目8参照)	
A	B	S	A	

### 4. 定期・随時モニタリング実施状況の確認

月例業務報告確認	遅滞・特記事項があった月	特記事項または遅滞があった場合はその理由
		無
現地調査等の実施状況	実施頻度	現地調査等の内容
	四半期に1回	現地でモニタリング会議を実施し、報告で出た内容と現地の状況を確認した結果、適切に指定管理業務等が履行されていることを確認した。
意見交換等の実施状況	実施頻度	意見交換等の内容
	四半期に1回	現地でモニタリング会議を実施し、施設の老朽化対策等の運営上の課題について協議した。
随時モニタリングにおける指導・改善勧告等の有無	有・ <span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">無</span>	指導・改善勧告等の内容
		—

## 5. 管理運営等の状況

[ 指定管理業務 ]

事業計画の主な内容	実施状況等	実施状況に関わるコメント
<p>施設の特徴（秦野：子どもから高齢者まで、登山者以外にも幅広い利用者が訪れる、西丹沢：利用者の大部分が登山者）を踏まえた維持管理</p>	<p>○施設の特徴を踏まえた維持管理            秦野ビジターセンターにおいては、毎日の清掃時に新型コロナウイルス感染症対策としてアルコール消毒を行ったほか、展示物をはじめとした軽微な破損は直営で迅速に対応する等、利用者の快適さ、安全性に留意した維持管理を行った。            西丹沢ビジターセンターにおいては、開館前・閉館後に展示室内の点検を行い、軽微な破損は直営で迅速に対応したほか、登山客が多い時期には1日のトイレ清掃の回数を増やし、快適な利用ができるような維持管理を行った。また、トイレ内に消毒液を設置したり登山計画書記入用テーブルの消毒を行うなど、引き続き新型コロナウイルス感染症対策を行った。</p>	
<p>利用促進のための取組として、自然への関心度、登山技術の度合いに見合った段階別プログラムの実施、団体を対象としたレクチャー等の実施</p>	<p>○段階別プログラム            新型コロナウイルス感染防止対策をとったうえでプログラム等を実施した。            ・自然教室等            秦野（4回、50名）            西丹沢（5回、28名）            秦野・西丹沢共催（2回、20名）            ・屋内・屋外プログラム等            秦野（359回、819名）            西丹沢（26回、137名）            ○団体対象のレクチャー            ・スライドトーク（18回、295名）            ・野外ガイド（1回、118名）            ・その他（V C館内・周辺でのレクチャー等）（35回、798名）            ○その他、自然・登山情報の収集と発信を行った。</p>	
<p>事故防止等安全管理の取組として、山岳事故防止のための山岳情報発信、ビジターセンターにおける事故防止対策の実施</p>	<p>○山岳事故防止に貢献する取組            ・職員による情報収集を行い、窓口、館内掲示板、ホームページやSNS等での情報発信を実施            ・バス停、駐車場等での登山計画書提出の呼びかけ（秦野・西丹沢合計：5,882件）            ○その他の事故防止対策等            ・野外プログラムにおける事故防止対策として、下見の実施による危険箇所等の把握、参加者へ必要事項の事前伝達等を実施            ・事故、急病人等が発生した場合に備え、上級救命講習受講者を配置した。            ・事故発生時には警察への通報や救助への協力を行った。</p>	

<p>地域と連携した魅力ある施設づくりのため、地域人材の活用、地域との協力体制の構築、ボランティア団体等との連携等の実施</p>	<p>○地域人材の活用 展示品の協力、イベント講師や情報取材先として、地域の博物館、警察、森林組合、医療関係者等に協力を依頼した。</p> <p>○地域との協力体制の構築 ・秦野市、秦野警察署と合同で登山計画書の提出呼びかけを実施（4～11月の毎月2回） ・山小屋からの自然情報、登山情報収集を行い、登山者への情報発信を行った。</p> <p>○ボランティア団体等との連携 ・ボランティア団体との日々の連携、情報提供及び相談対応を行った。 ・丹沢大山自然再生の取組をテーマとした展示を行った。 ・みどりを育む集い「菩提峠の植樹」活動への協力を行った。</p>	
<p>社会貢献として、指定管理業務における環境への配慮、社会貢献活動の実施</p>	<p>○環境への配慮 トイレットペーパー等のグリーン購入、裏紙利用、施設内のLED化により、環境負荷を軽減</p> <p>○社会貢献活動の実施 各種団体プログラムの実施、講師派遣により学校での環境学習に協力した。</p>	

※指定管理業務に与えた新型コロナウイルス感染症等の影響がある場合、対応状況を含めて、「実施状況等」欄に記載。

[ 参考：自主事業 ]

事業計画の主な内容	実施状況等
登山や自然観察関連の物品販売	絵葉書、丹沢に関する書籍、飲料水等の販売により、より充実した自然体験の支援を行った。
自然観察会などにおける講師派遣	専門的知識をもつ職員を屋内での講義や野外での自然観察会等の講師として派遣し、快適な野外活動の支援を行った。
公募型イベント（自然教室）	自然と親しみたい家族やより興味を深めたい人向けに、感染防止対策を行ったうえで実施した。

※自主事業に与えた新型コロナウイルス感染症等の影響がある場合、対応状況を含めて、「実施状況等」欄に記載。

## 6. 利用状況

評価	<<評価の目安>> 目標値を設定し目標達成率で、S：110%以上 A：100%以上～110%未満 B：85%以上～100%未満 C：85%未満 ※施設の特性から利用状況の評価を行わない場合は「目標値の設定根拠」欄に当該理由を、「目標値」欄に代わりとなる数値（定員数等）を記載してください（女性保護施設と県営住宅等が該当）。
B	

	前々年度	前年度	令和4年度
利用者数※	167,245	192,465	227,270
対前年度比		115.1%	118.1%
目標値	226,050	226,800	227,550
目標達成率	74.0%	84.9%	99.9%

目標値の設定根拠： 平成29年度の利用者数を基準とし、指定期間内に秦野ビジターセンターは2%増、西丹沢ビジターセンターは1%増

利用者数の算出方法（対象）： 施設入口に設置した赤外線センサーで算出

※原則は人数だが、施設の状況等により変更可能。単位を変更した場合はその理由

<備考>

### 【新型コロナウイルス感染症等が利用状況に与えた影響と対応状況】

（※当該影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載）

①新型コロナウイルス感染症等が利用状況に与えた影響  
 新型コロナウイルス感染症等の影響に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

②令和4年度の対応状況  
 新型コロナウイルス感染症等の影響に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

## 7. 利用者の満足度

評価	≪評価の目安≫ 「満足」（上位二段階の評価）と答えた割合が、S：90%以上 A：70%以上～90%未満 B：50%以上～70%未満 C：50%未満 ※評価はサービス内容の総合的評価の「満足」回答割合で行う。
S	

満足度調査の実施内容	協定に定めた調査内容	実施結果と分析
	上半期、下半期に各1回の計2回実施	職員の丁寧な対応と展示内容の工夫等により、利用者から高い満足度を得ている。

[ サービス内容の総合的評価 ]

質問内容	ビジターセンターにご来館頂き、満足いただけましたか？				
実施した調査の配布方法	ビジターセンター 来館者に配布	回収数/配布数	211 / 211	=	100.0%
配布(サンプル)対象	施設利用者、イベント参加者				

	満足	どちらか といえば 満足	どちらか といえば 不満	不満	合計	満足、不満に回答があった場合はその理由
サービス内容の総合的評価の回答数	56	44	0.5	0	100.5	
回答率	55.7%	43.8%	0.5%	0.0%		
前年度の回答数	57.5	47	0	0	104.5	
前年度回答率	55.0%	45.0%				
回答率の対前年度比	101%	97%				

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

<備考>
------

<b>【新型コロナウイルス感染症等が利用者満足度に与えた影響と対応状況】</b> (※当該影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載)
①新型コロナウイルス感染症等が利用状況に与えた影響 新型コロナウイルス感染症等の影響に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照
②令和4年度の対応状況 新型コロナウイルス感染症等の影響に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

## 8. 収支状況

評価	≪評価の目安：収支差額の当初予算額が0円の施設≫ 収入合計／支出合計の比率が、S(優良)：105%以上 A(良好)：100%～105%未満 B(概ね計画どおりの収支状況である)：85%～100%未満 C(収支比率に15%を超えるマイナスが生じている)：85%未満
A	

[ 指定管理業務 ]

(単位:千円)

		収入の状況					支出の状況	収支の状況	
		指定管理料	利用料金	その他収入	その他収入 の主な内訳	収入合計	支出	収支差額	収支比率
前々年度	当初予算	45,481	0	0	—	45,481	45,481	0	
	決算	45,771	0	168	雇用調整 助成金	45,939	45,573	366	100.80%
前年度	当初予算	45,481	0	0	—	45,481	45,481	0	
	決算	45,481	0	0	—	45,481	45,390	91	100.20%
令和4年度	当初予算	45,481	0	0	—	45,481	45,481	0	
	決算	45,481	0	0	—	45,481	45,469	12	100.03%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

令和4年度 / 前年度 / 前々年度 /

<備考>

### 【新型コロナウイルス感染症等が収支状況に与えた影響と対応状況】

(※当該影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載)

- ①新型コロナウイルス感染症等が利用状況に与えた影響  
 新型コロナウイルス感染症等の影響に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照
- ②令和4年度の対応状況  
 新型コロナウイルス感染症等の影響に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照



9. 苦情・要望等  該当なし

分野	報告件数	概要	対応状況
施設・設備	件		
	件		
職員対応	件		
	件		
事業内容	件		
	件		
その他	件		
	件		

※指定管理者に起因するものを記載。その他、苦情・要望への対応を行ったものを記載。

10. 事故・不祥事等  該当なし

発生日	①発生時の詳細な状況 ②県職員による確認の状況（内容及び実施日を記入） ③その後の経過（現在に至るまでの負傷者の状況、再発防止策等） ④施設に対する問題点の指摘やクレームの有無（有の場合は概要を記入） ⑤原因及び費用負担の有無（費用負担が有の場合は内容および負担者を記入） ⑥記者発表の有無（有の場合はその年月日を記入）
	① ② ③ ④ ⑤ ⑥

※随時モニタリングを実施した場合は必ずその内容を記載。

※過去に発生したものでも、新たな対応等を実施した場合には、その内容を記載。

※なお、大きな事故・不祥事について改善勧告を行わなかった場合は、その理由を併せて記載。

11. 労働環境の確保に係る取組状況

確認項目	指摘事項の有無	備考
法令に基づく手続き	無	
職員の配置体制	無	
労働時間	無	
職場環境	無	

※指摘事項は、県による監査（包括外部監査含む）又は労働基準監督署によるものとし、有とした場合は備考欄に概要を記載。